

t sur leur rôle sociétal

Vingt pourcents des citoyens ont signé une pétition pour s'opposer à ces traitements, je me dois de les écouter.»

Quand la commune se substitue à la banque

La bourgmestre a donc été proactive sur ce dossier : rencontres avec les banques, négociations avec Batopin, le consortium qui regroupe BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius et ING et qui externalise la gestion et l'installation des automates de ces dernières (la majorité, de loin, de l'offre en Belgique). « Rien n'y a fait, ils sont totalement inflexibles. C'est chez nous, les bourgmestres, que les gens viennent se plaindre mais, dans cette histoire, on m'a mise devant le fait accompli. Je n'ai pas pu m'y résoudre. »

Le collège communal a, de fait, déci-

de en janvier dernier de lancer un marché public afin de faire installer, à ses frais (ils seront proportionnels à l'utilisation), un distributeur de billets. A la manière des machines que l'on croise, par exemple, en Espagne, en Asie ou aux Etats-Unis, détachées des banques et gérées par d'autres types d'opérateurs financiers. « Il n'est pas normal qu'une entité locale doive se substituer au secteur bancaire parce qu'il n'assure plus son devoir sociétal, mais nous avons essayé de trouver la meilleure solution légale pour pallier le manque. »

Une offre a déjà été réceptionnée. Patricia Lebon espère inaugurer sa machine d'ici juin. Elle glisse que « plusieurs bourgmestres wallons l'ont déjà sollicitée pour copier la démarche, que des initiatives similaires sont lancées en Flandre ».

Le cas de Rixensart illustre, parmi d'autres, une accessibilité bancaire en baisse et le mutisme des institutions financières à ce niveau. Moins d'ATM (distributeurs automatiques), moins

d'agences, mais plus de centres d'appels nourris à l'intelligence artificielle, d'offres de produits 100 % digitalisées, de paiements numérisés... Plus de clients exclus du circuit sans motif, aussi. A l'heure du « tout smartphone », censé simplifier la vie de ceux qui ont apprivoisé l'outil, ça bloque : la relation bancaire devient « source de frustration » pour une partie de la population, voire problématique pour une portion des citoyens qui estiment ne plus pouvoir jouir de leur argent quand et comme ils le souhaitent.

L'Ombudsfm, *ombudsman* du secteur financier, au regard des statistiques de l'année écoulée qu'il n'a pas encore publiées, arrive aux mêmes conclusions par la voix de son directeur, Jean Cattaruzza : « Il y a clairement une détérioration du service. Nous ne sommes malheureusement pas compétents car cela relève purement de la politique commerciale

des banques, mais nous pouvons nous en faire l'écho. Beaucoup de plaintes déposées chez nous sont liées à une

communication devenue difficile avec sa banque, souvent réduite à des *call centers* peu efficaces. Les banques ne sont pas le seul secteur concerné par ce changement de modèle, mais les conséquences ici peuvent être lourdes pour les particuliers comme les entreprises : un crédit qui passe à la trappe ou accordé à de moins bonnes conditions que prévu, une exclusion pure et simple de la banque, etc. »

En apparence loin de la faillite de la Silicon Valley Bank aux Etats-Unis et des prises de risque de Credit suisse de notre côté de l'Atlantique, les banques belges et actives en Belgique disent bien se porter. Leurs résultats 2022, tout comme leurs ratios de solidité et de liquidité, sont, de manière générale, excellents sur le papier et les dividendes pleuvront une nouvelle fois. Ici encore, l'incompréhension de Monsieur et Madame Tout-le-Monde est totale au regard de la rémunération actuelle sur les carnets d'épargne.

Le Soir a exploré trois sources de tensions entre celles qui ont le monopole de la collecte des dépôts et la population. Preuve que le sujet est tendu : il faut batailler pour obtenir des chiffres précis en matière d'accessibilité bancaire « non digitale ». Sur les cinq premières banques du pays, seules BNP Paribas Fortis et Belfius ont accepté de jouer totalement la carte de la transparence.

C'est chez nous, les bourgmestres, que les gens viennent se plaindre mais, dans cette histoire, on m'a mise devant le fait accompli. Je n'ai pas pu m'y résoudre

Patricia Lebon
Bourgmestre de Rixensart (MR)

services Le client peut-il être privé de son compte en banque sans motif ?

A.C.

Au-delà d'une relation contrariée, un problème plus radical en matière d'accessibilité bancaire s'est accentué ces dernières années en Belgique : le débarquement ou le refus d'embarquer certaines catégories de clients.

Officiellement, la pratique appelée « de-risking » est basée sur la loi anti-blanchiment, soit la cessation d'une activité commerciale avec un client pour éviter le risque plutôt que de le gérer. Dans les faits, la démarche ne serait pas toujours légalement justifiée.

Pourtant, disposer d'un compte bancaire est devenu indispensable dans nos sociétés. Concrètement, la personne en question reçoit un courrier de son banquier lui annonçant un délai de préavis au-delà duquel ses comptes seront clôturés, sans motivation. Ou le banquier refuse de lui ouvrir un compte dans son établissement. Pour des raisons de lutte contre le blanchiment justement, la banque ne doit pas communiquer la raison de sa décision ; elle a par ailleurs le droit contractuellement de mettre fin à une relation client (et réciproquement).

Une pratique en augmentation

« Le *de-risking* semble relever d'un droit presque absolu du banquier. Mais il n'en est pas moins limité par d'autres législations ou principes tels que la loi anti-discrimination et le principe général de l'abus de droit », détaille-t-on chez Testachats. L'association de défense des consommateurs estime que la pratique est en constante augmentation. « Elle semble exclure des pans entiers de la population sur la base d'algorithmes généraux. » La tendance est impossible à chiffrer, mais dénoncée également tant par les superviseurs bancaires européens que belge, qui rappellent notamment qu'une évaluation individuelle est une obligation légale.

L'on sait notamment que des clients d'origine marocaine et congolaise font l'objet d'exclusion ou de refus de nouer

une relation client de manière récurrente en Belgique. A l'Ombudsfm, on confirme un nombre de plaintes en hausse ces dernières années (226 dossiers ouverts l'année passée, contre 186 en 2021), « même si les populations fragiles notamment n'arrivent pas toujours jusqu'à nous ».

« Je m'attendais à une décrue en 2022, notamment parce que de grands « nettoyeurs » avaient été opérés par certaines institutions bancaires en 2020 et 2021 pour des clients « plus très rentables » ou qui n'apportaient pas toutes les exigences en matière d'identité. Mais les chiffres stagnent : la tendance se poursuit », détaille Jean Cattaruzza, *ombudsman* du secteur financier.

Le *de-risking* touche également des entreprises, ASBL et associations de fait. Ici aussi, les exigences anti-blanchiment sont mises en avant face à d'autres droits du client ou se confondent avec des exigences commerciales de la banque et font rarement l'objet d'une évaluation isolée. Diamantaires, secteur des jeux de hasard... mais aussi de nombreuses structures sans but lucratif sont éjectés par vagues du circuit bancaire classique. « Belfius exclut toutes les entreprises actives dans le secteur des jeux », assure, par exemple, une fédération professionnelle.

Pour les particuliers comme les entreprises qui ne sont pas effectivement coupables de blanchiment, un service bancaire de base, obligatoire, existe. Dans le premier cas de figure, il peut être exercé depuis 2003. « Il y a toujours de gros problèmes à ce niveau, notamment le refus oral, courant, qui ne permet pas au client de déposer des recours », explique Anne Fily, chez Financité. Pour les entreprises, le texte est arrivé en 2020, mais l'arrêté permettant sa mise en œuvre n'a été publié qu'à la fin du mois de janvier. Des professionnels confient au *Soir* que, « depuis, les refus oraux du banquier sont plus courants », les empêchant d'activer leur droit (la loi impose trois refus écrits d'ouvertures de compte).

épargne Les banques rémunèrent-elles correctement les dépôts ?

A.C.

Pour l'économiste Etienne de Callataj, à la question de savoir si les banques rémunèrent correctement l'épargne, « la réponse est non ». Durant le premier trimestre 2022, la plupart des institutions financières en Belgique – grandes comme petites – ont revu leur politique en matière de rémunération des dépôts réglementés pour les particuliers – qui ont dû longtemps se contenter du minimum légal en la matière (0,11 %). BNP Paribas Fortis offre ainsi jusqu'à 1,25 % de rendement sur un nouveau livret.

De manière générale, les taux les plus avantageux proposés aujourd'hui – autour de 1 % – nécessitent l'ouverture d'un nouveau compte auprès d'un établissement (ING, Belfius...).

« L'insatisfaction du grand public est tout à fait normale au regard du décalage par rapport à l'évolution du coût de la vie, son principal point de comparaison. Le référentiel « correct », ce sont les taux d'intérêt qui prévalent sur les marchés. Mais même à ce niveau, l'écart est trop prononcé », poursuit l'économiste.

Pas de risque de transformation d'échéance

La Banque centrale européenne (BCE) a changé son fusil d'épaule dans sa croisade contre l'inflation galopante à partir de l'été 2022 et revoit progressivement ses taux directeurs à la hausse (les banques percevront ainsi, dès le 22 mars, 3 % d'intérêt sur les dépôts non investis de leurs clients).

Début mars, le patron de la première banque du pays, Michael Anseeuw (BNP Paribas Fortis), justifiait cette rémunération encore contenue sur l'épargne par un devoir de prudence et de transition, rappelant que « le rôle d'une banque était de recueillir

l'épargne à court terme pour prêter à long terme et qu'aujourd'hui, les taux courts sur les marchés étaient plus élevés que les longs ».

« Economiquement parlant, les taux d'intérêt sur les livrets étaient trop élevés quand ils étaient à 0,11 % et que les taux sur les marchés étaient négatifs. La comparaison en variation est biaisée. Mais, en absolu, aujourd'hui, le différentiel est frappant », rétorque Etienne de Callataj, qui estime que « toute rémunération en dessous des 2 % n'est pas acceptable et est la manifestation même d'une absence de concurrence sur le marché belge ».

Mais les banques n'ont-elles pas un devoir de prudence, gage de stabilité financière au regard de l'effet double de la hausse des taux sur le bilan, incarné par plusieurs faillites dans le secteur américain ces dernières semaines ? « Il ne faut pas tout mélanger. Le problème de la Silicon Valley Bank est qu'elle a emprunté auprès d'Américains à court terme et prêté notamment à l'Etat américain à long terme pour faire de l'argent : elle a fait de la transformation d'échéance. Ce n'est pas prudent. Aujourd'hui, le niveau des taux d'intérêt à court terme est tel que vous pouvez offrir une meilleure rémunération à vos clients sans prendre ce risque de transformation d'échéance. »

« Inélegant et hypocrite »

Quant au fait que seul le client « proactif » puisse bénéficier des formules d'épargne les plus rentables, il s'agit clairement d'une technique de segmentation de marché destinée à économiser des deniers. Les banques espèrent ainsi que la large majorité des particuliers restera inerte et se satisfera d'un taux plus bas. « C'est particulièrement inélegant et hypocrite », conclut l'économiste.